

BAB III

OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran PT. Bank Perekonomian Rakyat (BPR) Citanduy Artha Sidareja dalam meningkatkan inklusi keuangan masyarakat marjinal di wilayah Sidareja, Kedungreja, dan Patimuan. Untuk mencapai tujuan tersebut, objek penelitian dibagi menjadi dua kelompok utama, yaitu lembaga keuangan mikro sebagai pelaku utama dan masyarakat margin sebagai penerima manfaat. PT. BPR Citanduy Artha Sidareja merupakan lembaga keuangan mikro yang beroperasi di wilayah Kabupaten Cilacap, Jawa Tengah. Sebagai bank perekonomian rakyat, BPR ini memiliki fokus pada pemberdayaan ekonomi masyarakat lokal melalui penyediaan layanan keuangan yang ramah dan mudah diakses oleh masyarakat pedesaan. Fokus penelitian berada pada **program, layanan, strategi, dan interaksi** yang dilakukan oleh BPR Citanduy Artha dengan masyarakat marginal, termasuk dalam hal penyediaan kredit mikro, tabungan murah, serta program literasi keuangan. Objek ini dipilih karena secara langsung terkait dengan upaya menciptakan sistem keuangan yang inklusif di wilayah dengan indeks literasi keuangan rendah.

3.1.1 Sejarah dan Profil PT. Bank Perekonomian Rakyat Citanduy Artha Sidareja

Era globalisasi dan era liberalisasi yang akan berlaku efektif pada tahun 2020 mendatang, saat produk luar bebas masuk negeri ini termasuk juga usaha perbankan. Pemerintah Republik Indonesia cepat tanggap dan mencermati arus-

arus perubahan yang akan terjadi, maka dibuatlah paket deregulasi dibidang keuangan dan perbankan yang kemudian dikenal dengan PAKTO 27/1988.

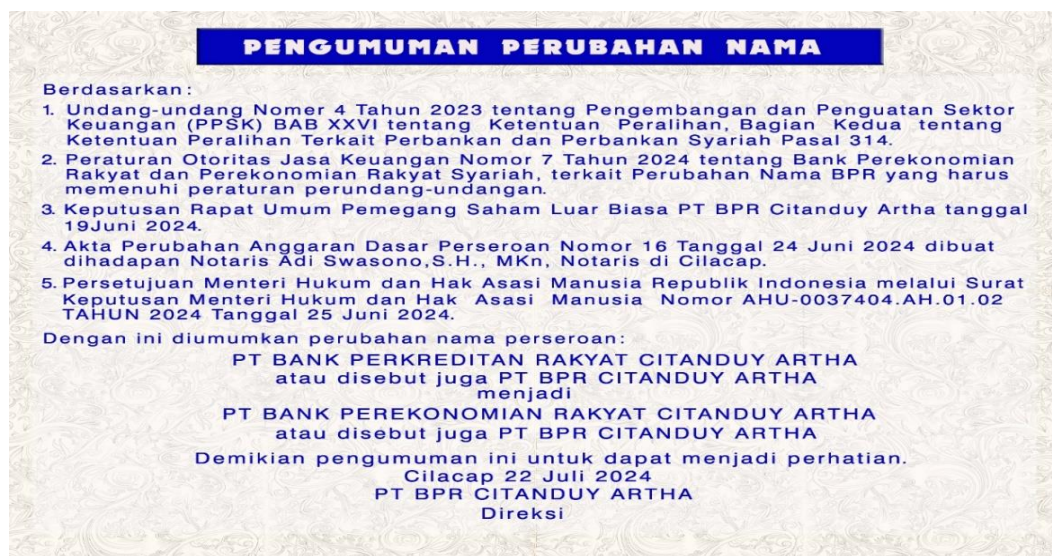
Dengan PAKTO 27/1988 (Paket Oktober 27/1988) Pemerintah membuka kesempatan kepada usahawan untuk mendirikan/membuka bank- bank baru, kantor-kantor cabang, kantor-kantor di bawah kantor cabang serta Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Berbekal dengan PAKTO 27/1988 itulah maka Bapak H. Mudjadi Djajadinata, SE.MBA, pada waktu itu berprakarsa untuk membuat/mendirikan BPR baru dengan tujuan untuk :

1. Meningkatkan status dari pos pelayanan menjadi BPR yang mandiri.
2. Meningkatkan servis/pelayanan sebab dengan kemandirian, tingkat birokrasi dapat dihilangkan.
3. Membantu pemerintah untuk membuka lapangan kerja, sebab dengan kemandirian akan diperlukan tenaga lebih banyak.
4. Membuka peluang kesempatan berusaha bagi usahawan yang dibiayai oleh BPR.
5. Membuka lapangan kerja atas perluasan debitur yang dibiayai BPR.
6. Memperluas jaringan pelayanan atas jasa jasa/produk perbankan.

Dengan kemajuan BPR keuntungan diharapkan akan terus meningkat dari tahun ketahun sehingga negara akan memperoleh pemasukan dari pajak yang disetor oleh BPR. Menggairahkan/menghidupkan perekonomian di pedesaan untuk menanggulangi desa-desa tertinggal dan mengurangi Urbaninasasi (perpindahan penduduk dari desa ke kota). Tujuan mulia selain tersebut di atas, nampaknya Bapak H. Mudjadi Djajadinata, SE.MBA berkeinginan untuk membalas jasa kepada orang- orang yang dengan setia dan sungguh-sungguh membantu membesarkan Bank Pasar Gunung Slamet Group seperti yang kita lihat sekarang ini. Niat luhur Bapak H. Mudjadi Djajadinata, SE.MBA harus disambut dengan rasa syukur, sebab kita harus yakin bahwa tujuan mulia yang luhur itu akan bermuara pada mensejahterakan secara berangsur-angsur setiap karyawan yang setia, jujur dan bekerja secara bersungguh-sungguh itu. Dengan tujuan yang baik dan luhur itu, Bapak H. Mudjadi Djajadinata, SE.MBA mempercayakan pengelolaan BPR baru kepada :

1. BPR Gunung Rogojembangan Majenang kepada Bapak Kasan Basori
2. BPR Citanduy Artha Sidareja kepada Bapak Imam Supardi, BSc
3. BPR Gunung Simping Artha kepada Bapak Imam Supardi BSc, diganti oleh Bapak Rahmat Sungkowo

Kembali pada sejarah berdirinya BPR Citanduy Artha Sidareja, bahwa dengan berbekal PAKTO 27/1988 atas Prakarsa Bapak H Mudjadi .Djajadinata, SE MBA pada waktu itu, Bapak Imam Supardi ditugaskan untuk mengajukan ijin mendirikan BPR Citanduy Artha di Sidareja. Pengajuan ijin mendirikan BPR Citanduy Artha Sidareja pertama kali dilakukan pada tanggal 20 April 1989. Setelah melalui tahapan yang panjang serta melelahkan akhirnya turunlah ijin usaha dari Menteri Keuangan Republik Indonesia pada tanggal, 20 Juni 1990 dengan nomor Kep.327/KM. 13/1990.



**"Perubahan nama PT BANK PERKREDITAN RAKYAT CITANDUY
ARTHA menjadi PT BANK PEREKONOMIAN RAKYAT CITANDUY
ARTHA"**

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Visi :

"Mewujudkan Bank Citanduy Artha sebagai Bank yang sehat , kuat, dan terpercaya serta dapat di akses oleh semua lapisan masyarakat."

Misi :

1. Memberikan pelayanan yang unggul dalam jasa keuangan dan perbankan
2. Menyiapkan sumber daya manusia yang berkualitas dan professional serta memiliki integritas yang tinggi
3. Meningkatkan keunggulan kompetitif inovasi yang berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan nasabah.
4. Melaksanakan manajemen perbankan yang sehat dengan prinsip-prinsip kehati-hatian dan melaksanakan *Good Corporate Governance*.
5. Akuntabilitas (*Accountability*) yaitu kejelasan fungsi dan pelaksanaan pertanggungjawaban organ BPR sehingga pengelolaannya berjalan secara efektif.
6. Pertanggungjawaban (*Responsibility*) yaitu kesesuaian pengelolaan BPR dengan peraturan perundang-undangan dan prinsip-prinsip pengelolaan BPR yang sehat.
7. Independensi (*Independency*) yaitu pengelolaan BPR secara profesional tanpa pengaruh atau tekanan dari pihak manapun.
8. Kewajaran (*fairness*) yaitu keadilan dan kesetaraan dalam memenuhi hak- hak pemangku kepentingan (*stakeholders*) yang timbul berdasarkan perjanjian dan peraturan perundang-undangan.

3.1.3 Penerapan tata Kelola Bank Perekonomian Rakyat Citanduy Artha

PT. BPR Citanduy Artha pada tahun 2024 merealisasikan pembuatan Laporan untuk periode Januari sampai dengan Desember 2023 dengan mengacu pada prinsip-prinsip Keterbukaan (*Transparency*), Akuntabilitas (*Accountability*), Pertanggungjawaban (*Responsibility*), Independensi (*Independency*), dan Kewajaran (*Fairness*) dengan penjelasan bahwa :

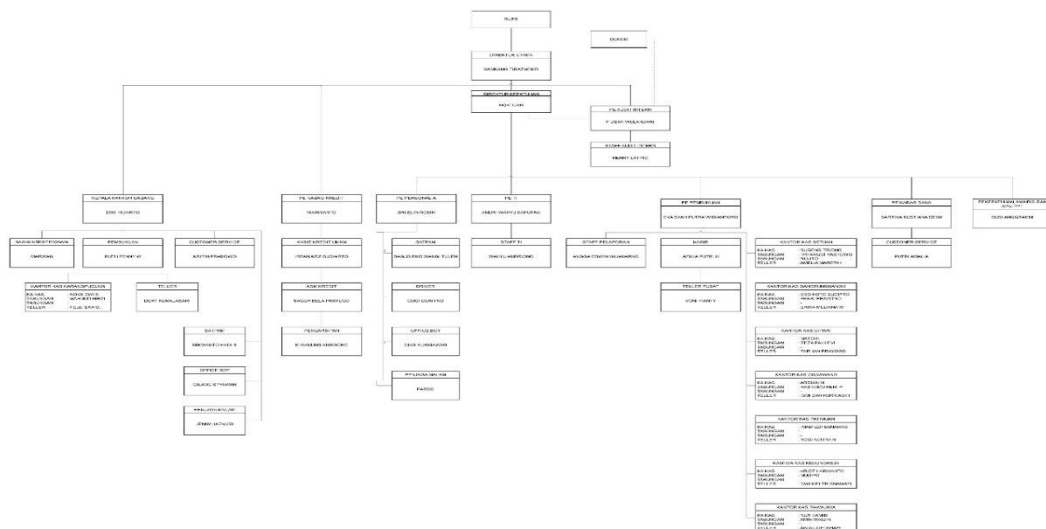
1. Keterbukaan (*Transparency*) yaitu keterbukaan dalam mengemukakan informasi yang material dan relevan serta keterbukaan dalam proses pengambilan keputusan.
2. Akuntabilitas (*Accountability*) yaitu kejelasan fungsi dan pelaksanaan pertanggungjawaban organ BPR sehingga pengelolaannya berjalan secara efektif.
3. Pertanggungjawaban (*Responsibility*) yaitu kesesuaian pengelolaan BPR dengan peraturan perundang-undangan dan prinsip-prinsip pengelolaan BPR yang sehat.
4. Independensi (*Independency*) yaitu pengelolaan BPR secara profesional tanpa pengaruh atau tekanan dari pihak manapun.
5. Kewajaran (*fairness*) yaitu keadilan dan kesetaraan dalam memenuhi hak-hak pemangku kepentingan (*stakeholders*) yang timbul berdasarkan perjanjian dan peraturan perundang-undangan.

3.1.4 Logo PT. Bank Perekonomian Rakyat Citanduy Artha Sidareja



Gambar 3. 1 Logo Bank Perekonomian Rakyat
Citanduy Artha Sidareja

3.1.5 Struktur Organisasi PT. Bank Perekonomian Rakyat Citanduy Artha Sidareja



Struktur Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT. Bank Perekonomian Rakyat Citanduy Artha Sidareja

Sumber : PT. Bank Perekonomian Rakyat Citanduy Artha Sidareja (BPR), (2025).

A. Direktur Utama

1. Bertugas menjalankan pengurusan Bank untuk kepentingan Bank sesuai visi dan misi Bank (Pasal 92 ayat 1 UU PT No.40 Tahun 2007 dan POJK No.4/POJK.03/2015 dan Anggaran Dasar Bank).
2. Membuat RBB bersama Direksi lainya dan Dewan Komisaris setiap tahun.
3. Menjaga ratio Bank baik liquiditas, provitabilitas, maupun rentabilitas serta menjadikan Bank yang sehat.
4. Mengangkat, memberhentikan, dan memutasikan pegawai sesuai dengan ketentuan Bank.
5. Memutus kredit sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan dalam meminjam uang, menjual, dan membeli barang sesuai dengan ketentuan yang berlaku
6. Meningkatkan pengembangan SDM dan kesejahteraan karyawan sesuai ketentuan yang berlaku.

B. Direktur Kepatuhan

1. Menetapkan langkah – langkah yang diperlukan untuk memastikan BPR telah memenuhi seluruh peraturan OJK dan peraturan perundang – undangan lain dalam rangka pelaksanaan prinsip kehati- hatian dan mencegah Direksi untuk tidak menetapkan kebijakan dan/ atau keputusan yang menyimpang dari peraturan Otoritas Jasa Keuangan dan peraturan perundang – undangan lain
2. Memastikan terlaksananya sosialisasi dan pelatihan berkelanjutan kepada seluruh unit kerja terkait mengenai peraturan Otoritas Jasa Keuangan terkini dan peraturan perundang – undangan lain yang relevan.
3. Melakukan identifikasi, pengukuran, monitoring, dan pengendalian terhadap Risiko kepatuhan dengan mengacu pada peraturan OJK dan perundang – undangan lain mengenai penerapan Manajemen risiko bagi BPR dan berkoordinasi dengan Pejabat Eksekutif fungsi Manajemen Risiko.
4. Membuat dan melaporkan kepada Otoritas Jasa Keuangan laporan pokok – pokok pelaksanaan tugas anggota Direksi yang Membawahkan Fungsi

Kepatuhan posisi bulan Desember tahun sebelumnya yang dilaporkan paling lambat akhir bulan Maret.

C. Komisaris Utama

1. Bertanggung jawab melakukan pengawasan terhadap Direksi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab Direksi, dengan memberikan nasihat, mengarahkan, memantau dan mengevaluasi implementasi kebijakan strategik.
2. Menyetujui dan mengevaluasi kebijakan Manajemen Risiko
3. Mengevaluasi pertanggung jawaban Direksi atas kebijakan Manajemen Risiko.
4. Mengevaluasi dan memutuskan permohonan Direksi yang berkaitan dengan transaksi yang memerlukan persetujuan Dewan Komisaris.
5. Wajib menyelenggarakan rapat dengan agenda penetapan RBB paling seikit 1 (satu) kali dalam setahun dan wajib diselenggarakan dengan kehadiran langsung
6. Menghentikan sementara waktu jika Direksi bertentangan dengan Anggaran Dasar dan Peraturan Perundang - undangan yang berlaku.

D. Komisaris

1. Dewan Komisaris dilarang terlibat dalam proses pengambilan keputusan menyangkut kegiatan operasional Bank, kecuali dalam hal persetujuan terhadap penyediaan dana kepada pihak-pihak yang terkait sebagaimana ketentuan yang mengatur mengenai batas maksimum pemberian kredit bank dan keputusan- keputusan lain yang ditetapkan dalam Anggaran Dasar atau peraturan perundangan yang berlaku dalam menjalankan tugas pengawasan dan pemberian nasihat kepada Direksi.
2. Bersama - sama dengan Komisaris Utama bertanggung jawab melakukan pengawasan terhadap Direksi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab Direksi, dengan memberikan nasihat, mengarahkan, memantau dan mengevaluasi implementasi kebijakan strategik.

3. Berhak memasuki bangunan dan halaman kantor setiap waktu dalam jam kantor perseroan dan berhak memeriksa uang kas dan lain - lain serta berhak untuk mengetahui segala tindakan yang dijalankan Direksi.
4. Menyetujui dan mengevaluasi kebijakan Manajemen Risiko.
5. Mengevaluasi dan memutuskan permohonan Direksi yang berkaitan dengan transaksi yang memerlukan persetujuan Dewan Komisaris.
6. Wajib menyelenggarakan rapat dengan agenda penetapan RBB paling seikit 1 (satu) kali dalam setahun dan wajib diselenggarakan dengan kehadiran langsung.
7. Menghentikan sementara waktu jika Direksi bertentangan dengan Anggaran Dasar dan Peraturan Perundang - undangan yang berlaku.

E. Manajemen Risiko

1. Memberikan masukan kepada Direksi dalam penyusunan kebijakan, strategi, dan kerangka Manajemen Risiko
2. Mengembangkan prosedur dan alat untuk identifikasi, pengukuran, pemantauan dan pengendalian resiko
3. Mendesain dan menerapkan perangkat yang dibutuhkan dalam penerapan Manajemen Risiko
4. Memantau implementasi kebijakan, strategi, dan kerangka Manajemen Risiko dan yang direkomendasikan oleh Komite Manajemen Risiko dan yang telah disetujui oleh Direksi
5. Memantau posisi/eksposur Resiko secara keseluruhan, maupun per resiko **termasuk** pemantauan kepatuhan terhadap toleransi resiko dan limit yang ditetapkan.

F. APU PPT

1. Mengidentifikasi calon nasabah penabung potensial baik perorangan/instansi.
2. Melakukan promosi dan sosialisasi produk Tabungan kepada masyarakat/instansi.

3. Memberikan konsultasi kepada calon penabung/deposan.
4. Membantu penabung/deposan dalam mengisi formulir aplikasi Tabungan/Deposito.
5. Menarik Tabungan/Deposito baik di kantor maupun di luar kantor.

G. Satuan Pengawas Internal (SPI)

1. Menyusun jadwal kegiatan pengawasan dan mengkomunikasikan pihak-pihak yang terkait.
2. Meneliti dokumen rekrutmen staff, aturan perusahaan dan *job-description* masing-masing, kontrak kerja dll.
3. Mengawasi kinerja staff
4. Meneliti Dokumen Perencanaan Perusahaan.
5. Menyusun laporan atas hasil pemeriksaan berikut temuan-temuan dan saran kepada Direksi.

H. Kepala Bagian Umum Dan Personalia

1. Melakukan seleksi terhadap calon karyawan sesuai dengan Prosedur
2. Melakukan monitoring dan penilaian terhadap kinerja staff.
3. Menyusun draf sistem ke karyawan dan penggajian staff dan diajukan kepada Direksi
4. Menyusun Daftar Gaji Bulanan staff dan tunjangan-tunjangan khusus
5. Menyusun perencanaan pengembangan staff (*capacity building*).

I. Kepala Bagian Pembukuan/Akutansi

1. Menyusun Kas Harian.
2. Menyusun Neraca Harian dan Bulanan perusahaan secara tepat dan akurat
3. Mengarsipkan Laporan Keuangan secara tertib dan aman.
4. Menyimpan dan mengamankan bukti – bukti kas.
5. Menyusun Laporan Bulanan, Publikasi, dan Laporan Tahunan ke Bank Indonesia.

J. Kepala Bagian Sistem Informasi

1. Menyalakan dan mematikan server setiap hari kerja.
2. Membackup data transaksi harian.
3. Menyampaikan laporan debitur dalam Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK) kepada OJK setiap bulan untuk posisi akhir bulan secara benar, lengkap, terkini dan tepat waktu.
4. Bertanggung jawab atas isi dan ketepatan waktu penyampaian laporan debitur.
5. Membetulkan kesalahan data transaksi apabila ada dan langsung menghubungi PT USSI apabila hal tersebut tidak bisa di tangani sendiri.

K. Staff IT

1. Menyampaikan laporan debitur dalam Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK) kepada OJK setiap bulan untuk posisi akhir bulan secara benar, lengkap, terkini dan tepat waktu.
2. Merawat dan memelihara semua peralatan komputer
3. Membantu bagian tabungan, deposito dan kredit bilamana diperlukan sebatas sebagai asisten.
4. Melaksanakan tugas – tugas lain yang diberikan oleh Direksi.

L. Kasir

1. Melakukan kegiatan pembayaran operasional kantor di luar transaksi teller.
2. Merinci semua pecahan dan mencocokkan dengan buku kas.
3. Mensortir (menyeleksi) uang dan memberikan ban.

M. Teller

1. Melakukan transaksi pembayaran atau setoran dari nasabah.
2. Menerima setoran dan pengeluaran dari bagian tabungan dan bagian kredit.
3. Melakukan laporan transaksi kekasir setelah jam kas di tutup.

N. Kepala Bagian Kredit

1. Menerima dan mencatat setiapajuan kredit pada register aplikasi kredit.
2. Menarik dan mengelola barang-barang agunan dari debitur secara tertib dan aman.
3. Melakukan survey dan menganalisis calon debitur secara obyektif dan seakurat mungkin
4. Melakukan konsultasi dan monitoring penggunaan kredit kepada debitur.
5. Melakukan penagihan kredit baik perorangan maupun kolektif.

O. Kepala Cabang

1. Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan santun terhadap nasabah, pemilik, atasan, rekan dan bawahan.
2. Memeriksa dan menjaga liquiditas harian kantor cabang.
3. Menandatangani surat keluar (Kantor Cabang) dan surat – surat ke Kantor Pusat.
4. Memeriksa, memantau, dan mengoreksi tugas – tugas yang dikerjakan masing – masing staff di dalam menjalankan tugasnya.

P. Kasir Kredit

1. Membantu Kabag Kredit dengan sebaik – baiknya dalam melaksanakan tanggung jawabnya sebagai Kasie Kredit UMKM.
2. Melaksanakan dan supervisi pelaksanaan Rencana Kerja dan Anggaran Kredit, serta Laporan Bulanan dan Tahunan Realisasi kredit.
3. Menjaga tingkat kesehatan perkreditan (Rasio *NPL* BPR, Sektor Usaha, masing – masing Kas, Rasio KAP dan BMPK) meningkatkan laba dan menekan biaya (efisiensi).

Q. Kepala Kas

1. Menyusun rencana kerja dan anggaran kantor kas.
2. Melakukan evaluasi terhadap kinerja tabungan dan kredit stiap bulan.
3. Membimbing dan membina staff dalam melaksanakan tugas

4. Mewujudkan suasana kerja yang kondusif yang memungkinkan seluruh rekan bekerja.

R. Kepala Bagian Tabungan dan Deposito

1. Mengidentifikasi calon nasabah penabung potensial baik perorangan maupun instansi
2. Melakukan promosi dan sosialisasi produk tabungan kepada masyarakat / Instansi.
3. Melakukan pencatatan pada slip-slip penerimaan maupun penarikan tabungan / deposito.
4. Melakukan perhitungan bunga tabungan dan deposito.
5. Membuat data tabungan dan deposito untuk laporan ke OJK.

S. Staff Bagian Tabungan

1. Mengidentifikasi calon nasabah penabung potensial baik perorangan maupun instansi.
2. Melakukan promosi dan sosialisasi produk tabungan kepada masyarakat / Instansi.
3. Melakukan pencatatan pada slip-slip penerimaan maupun penarikan tabungan.
4. Menyusun laporan bulanan tabungan.
5. Membuat data tabungan dan deposito untuk laporan ke OJK.

T. Customer Service

1. Memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap nasabah.
2. Memberikan informasi tentang Kredit, Tabungan, dan Deposito.
3. Menangani segala keluhan nasabah dan menyelesaikan pengaduan tersebut secara cepat dan tepat.
4. Melakukan penawaran produk kepada nasabah yang datang langsung ke Bank.

U. Satpam/Security

1. Mencatat identitas tamu perusahaan.
2. Mengusulkan dan membantu Direksi apabila terjadi masalah-masalah yang menyangkut pengamanan.
3. Menjaga ketertiban dan keamanan lingkungan kantor.
4. Mengantar staff bank pada saat mengambil dan menyetorkan uang ke Bank / instansi lain.
5. Membantu memberikan pelayanan kepada para nasabah.
6. Memantau keluar masuknya tamu.

V. Cleaning Service/Office Boy

1. Membersihkan lingkungan kantor pagi dan sore hari, baik ruangan maupun halaman kantor.
2. Menertibkan dan mengamankan peralatan kantor.
3. Membuka dan menutup pintu kantor.
4. Membuatkan minuman untuk karyawan dan tamu kantor.
5. Merawat taman / halaman kantor.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus tunggal (*single case study*). Pendekatan ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian untuk memahami secara mendalam, kontekstual, dan holistik mengenai fenomena sosial yaitu peran dan strategi PT. Bank Perekonomian Rakyat Citanduy Artha Sidareja dalam meningkatkan inklusi keuangan masyarakat marjinal. Metode kualitatif deskriptif memungkinkan peneliti untuk menggambarkan, menafsirkan, dan mengkonstruksi makna dari data yang diperoleh melalui

kata-kata dan narasi informan, sehingga menghasilkan pemahaman yang kaya akan konteks lokal dan pengalaman subjek penelitian (Haki et al., 2024).

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian kualitatif dimulai dengan merumuskan ide melalui pertanyaan penelitian yang nantinya akan menjadi pemandu dalam menentukan metode pengumpulan data serta cara analisisnya (Srivastava & Thomson, 2009). Keunikan dari metode kualitatif terletak pada sifatnya yang dinamis, selalu terbuka untuk perubahan, penambahan, dan penggantian selama proses analisis berlangsung. Penelitian kualitatif sering dimulai dengan merumuskan ide atau pertanyaan penelitian yang menjadi fokus utama. Pertanyaan penelitian ini membimbing peneliti dalam menentukan metode pengumpulan data yang paling sesuai dan cara analisis yang tepat. Berbeda dengan penelitian kuantitatif yang seringkali memiliki kerangka metodologis yang telah ditetapkan sebelumnya, metode kualitatif cenderung lebih dinamis dan fleksibel (Haki et al., 2024).

Proses pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui serangkaian metode, termasuk observasi, wawancara, analisis, dan dokumentasi. Data yang dikumpulkan dalam format non-numerik akan disimpan di situs survei yang telah ditentukan. Analisis data dilakukan dengan menjelaskan situasi yang diteliti, dan hasilnya disajikan dalam bentuk penjelasan naratif atau cerita yang mendetail. Melalui pendekatan ini, penelitian dapat memberikan gambaran yang komprehensif dan kontekstual terhadap fenomena yang sedang diselidiki. Penelitian deskriptif (*descriptive research*), sering juga disebut dengan penelitian taksonomik (*taksonomic research*), dikatakan demikian karena penelitian ini dimaksudkan untuk mengeksplorasi atau mengklarifikasi suatu gejala, fenomena atau kenyataan sosial yang ada, penelitian deskriptif berusaha untuk mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti, penelitian deskriptif tidak mempersoalkan hubungan antar variabel yang ada (Haki et al., 2024).

Studi kasus merupakan penelitian yang bersumber pada peristiwa yang telah terjadi, dengan fokus pada interaksi antara variabel-variabel yang berbeda. Tujuannya adalah untuk memahami bagaimana peristiwa berkembang secara sistematis dalam rentang waktu yang panjang. Jenis penelitian kualitatif ini dilakukan dalam situasi khusus, melibatkan program, kegiatan, peristiwa, atau kelompok tertentu. Melalui studi kasus, penelitian ini bertujuan memberikan gambaran rinci tentang latar belakang, situasi, dan interaksi yang terjadi. Studi kasus mendalam mengenai individu, kelompok, organisasi, program kegiatan, dan sebagainya dalam rentang waktu tertentu. Fokusnya adalah untuk mendapatkan deskripsi menyeluruh dan mendalam mengenai suatu entitas. Penelitian ini mengumpulkan data yang selanjutnya dianalisis untuk menghasilkan teori atau pemahaman yang lebih mendalam. Dalam proses perolehan data penelitian kualitatif, studi kasus mengandalkan wawancara, observasi, dan analisis arsip. Contohnya, studi kasus dapat digunakan untuk meneliti sekolah di pusat kota di mana siswanya mencapai prestasi akademik luar biasa (Haki et al., 2024).

3.2.2.1 Jenis dan Sumber Data

Data primer adalah sumber informasi utama yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dalam proses penelitian. Data ini diperoleh dari sumber asli, yaitu responden atau informan yang terkait dengan variabel penelitian. Data primer dapat berupa hasil observasi, wawancara, atau pengumpulan data melalui angket. Contoh pengumpulan data primer meliputi wawancara dengan subjek penelitian, observasi langsung di lapangan, dan penggunaan kuesioner yang disebarkan kepada responden (Laia et al., 2022; Subagiya, 2023; Tan, 2021). Data primer diperoleh secara langsung dari sumber pertama, baik individu maupun kelompok. Peneliti menggunakan berbagai metode untuk mengumpulkan data primer, seperti wawancara, observasi, dan survei. Wawancara adalah metode yang umum digunakan untuk mengumpulkan data primer, di mana peneliti mengajukan pertanyaan langsung kepada responden dan mencatat atau merekam jawaban mereka. Observasi juga merupakan metode yang efektif, di mana peneliti

melakukan pengamatan langsung terhadap aktivitas atau kejadian tertentu yang terkait dengan variabel penelitian (Undari Sulung, 2014). Data primer memiliki beberapa karakteristik yang membuatnya penting dalam penelitian. Pertama, data primer adalah data mentah yang belum diolah, sehingga memungkinkan peneliti untuk menginterpretasikan data secara lebih akurat dan relevan dengan tujuan penelitian. Kedua, data primer memberikan informasi yang langsung dari sumber pertama, sehingga mengurangi kemungkinan kesalahan interpretasi atau distorsi informasi. Oleh karena itu, data primer sangat penting dalam penelitian kualitatif dan kuantitatif karena dapat memberikan gambaran yang jelas dan akurat tentang fenomena yang diteliti (Afrizal, 2019).

Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara. Artinya, data ini tidak dikumpulkan langsung oleh peneliti melainkan dari sumber yang telah ada sebelumnya, seperti dokumen, literatur, atau data yang dikumpulkan oleh pihak lain. Contoh sumber data sekunder meliputi buku, jurnal akademis, artikel, laporan keuangan, dan data sensus yang dikumpulkan oleh pemerintah (Alir, 2005). Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber, termasuk dokumen, publikasi pemerintah, analisis industri oleh media, situs web, dan internet. Peneliti menggunakan metode dokumentasi untuk mengumpulkan data sekunder, seperti mencari dan menganalisis dokumendokumen yang relevan dengan topik penelitian. Selain itu, peneliti juga dapat menggunakan referensi buku, jurnal, dan internet untuk mendapatkan data sekunder yang diperlukan (Ariyaningsih et al., 2023; Kurniawati et al., 2022). Data sekunder memiliki beberapa kelebihan, seperti sudah tersedia, mudah didapatkan, dan memerlukan waktu dan biaya yang relatif lebih sedikit dibandingkan dengan data primer. Namun, data sekunder juga memiliki beberapa kekurangan, seperti tidak selalu akurat dan tidak selalu sesuai dengan tujuan penelitian. Selain itu, jika sumber data terjadi kesalahan, kedaluwarsa, atau sudah tidak relevan, maka dapat mempengaruhi hasil penelitian (Martono, 2010).

3.2.2.2 Penentuan Sampel

Mengingat sifat penelitian kualitatif yang mendalam, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Non-Probability Sampling* dengan metode Purposive Sampling dan dikembangkan dengan *Snowball Sampling*.

1. *Purposive Sampling*: Teknik ini digunakan untuk memilih informan yang dianggap paling memahami inti permasalahan penelitian dan dapat memberikan informasi yang kaya (*information-rich cases*). Pemilihan didasarkan pada kriteria tertentu yang telah ditetapkan (Amalia, R., Hidayat, A., & Sari, D. P. 2021).
2. *Snowball Sampling*: Teknik ini diterapkan terutama untuk menjangkau informan dari kalangan masyarakat marjinal. Setelah mendapatkan informan awal (yang diidentifikasi bersama tokoh masyarakat), peneliti meminta rekomendasi untuk menemukan informan lain yang memiliki pengalaman relevan, sehingga jaringan informan dapat berkembang (Amalia, R., Hidayat, A., & Sari, D. P. 2021).

3.2.2.3 Kriteria dan Jumlah Sample

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian kualitatif mengacu pada prinsip kejenuhan data (*data saturation*), yaitu titik di mana penambahan informan baru tidak lagi menghasilkan informasi atau tema baru. Untuk keperluan operasional, berikut adalah kriteria dan perkiraan awal jumlah informan:

1. Informan dari PT. BPR Citanduy Artha Sidareja (4-5 orang)
 - Kriteria
 - 1) Memiliki jabatan strategis terkait langsung dengan produk, pemasaran, atau program sosialisasi keuangan (misal: Manajer/Direktur, Kepala Bagian Kredit, Kepala Bagian Tabungan, Staf Marketing).

- 2) Masa kerja minimal 2 tahun di BPR tersebut.
- 3) Memahami visi-misi BPR terkait layanan kepada masyarakat marjinal.
- **Peran:** Sebagai *key informant* yang memberikan data tentang strategi, produk, kendala, dan evaluasi program BPR.

2. Informan dari Masyarakat marjinal (12-15 orang)

- **Kriteria**
 - 1) Berdomisili di salah satu dari tiga kecamatan penelitian (Sidareja, Kedungreja, Patimuan).
 - 2) Termasuk dalam kategori ekonomi marjinal (penghasilan rendah, pekerjaan tidak tetap, mengandalkan sektor informal).
 - 3) Memiliki pengalaman sebagai: a) Nasabah aktif BPR (memiliki tabungan/kredit), b) Mantan nasabah, atau c) Bukan nasabah tetapi pernah mengikuti sosialisasi/edukasi dari BPR.
 - 4) Bersedia untuk diwawancara dan bercerita secara mendalam.
- **Peran :** Sebagai subjek utama untuk memahami dampak, persepsi, kebutuhan riil, serta faktor pendorong/penghambat dalam mengakses layanan keuangan.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Data Reduction (Reduksi Data) Dengan Reduksi, cara yang diambil oleh peneliti ialah menyimpulkan, mengambil informasi mendasar yang signifikan, menggolongkan ke dalam satu kelas masalah, tanpa henti memilih setiap informasi dari efek samping persepsi, pertemuan, dan dokumentasi (Taqtyanto & Zahara, 2022).

Data Display (Penyajian Data) sesudah mereduksi data,hal seterusnya ialah menampilkan informasi. Dengan menampilkan informasi, cara yang ditempuh peneliti ialah menelaah informasi itu terlebih dahulu, kemudian mengumpulkan dan menyajikan informasi itu ke dalam tabel-tabel dan menggambarannya dalam struktur cerita (Taqyanto & Zahara, 2022).

Conclusion Drawing/Verification Langkah terakhir yang diambil oleh peneliti ialah meneliti serta mengulangi topik masalah, menyimpulkan ke tempat-tempat yang signifikan, mencapai kesimpulan dan memahami saran dan ide untuk eksplorasi tambahan (Sugiyono, 2019).

3.2.3.1 Validasi Data

Untuk memastikan keabsahan (*trustworthiness*) data dan temuan penelitian, digunakan teknik validasi data triangulasi. Penelitian ini menerapkan dua jenis triangulasi. Pertama, triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari beberapa sumber yang berbeda. Misalnya, informasi mengenai suatu program dari Manajer Bank akan diverifikasi dengan jawaban masyarakat penerima manfaat dan didukung oleh dokumen resmi bank. Kedua, triangulasi metode, yaitu dengan mengecek data yang diperoleh melalui teknik pengumpulan yang berbeda. Data hasil wawancara mendalam akan diverifikasi dan dilengkapi dengan data yang diperoleh dari teknik studi dokumentasi. Jika terdapat kesamaan atau konfirmasi antara data wawancara dan isi dokumen, maka derajat kepercayaan data tersebut menjadi lebih tinggi. Melalui kedua teknik triangulasi ini, kredibilitas dan keandalan temuan penelitian dapat dijaga (Taqyanto & Zahara, 2022).